



# Zwinne zarządzanie usługami

- Kierunek - studia podyplomowe

Online 2 semestry **OD PAŹDZIERNIKA**

**Studia w formule online (asynchronicznie), bez względu na sytuację pandemiczną.**

Studiujesz z dowolnego miejsca na świecie, w wybranym przez siebie czasie (asynchronicznie), wystarczy tylko połączenie internetowe. Nową wiedzę i umiejętności zdobywasz, dzięki materiałom zamieszczanym na platformie Moodle, która zapewnia dostęp 24 h, 7 dni w tygodniu do wykładów, materiałów edukacyjnych i ćwiczeń opracowanych przez zespół wykładowców – praktyków.

Ten kierunek dostępny jest wyłącznie w ofercie łączonej ze studiami magisterskimi na kierunku **Zarządzanie** na specjalności **Zarządzanie nowoczesnymi usługami biznesowymi**. Zajęcia w ramach studiów podyplomowych realizowane są jednocześnie z tymi, w ramach studiów magisterskich i kończysz obie formy studiów w tym samym czasie. Jest to duża oszczędność czasu poświęconego na rozwój.

Co łączy Ubera, PizzaPortal.pl, Microsoft Office 365, Szpitalny Oddział Ratunkowy, Salesforce oraz Netflix? To usługi dostarczane każdego dnia milionom, jeżeli nie miliardom ludzi na całym świecie. Codziennie pracownicy tych firm dbają o dopasowanie ich do potrzeb i wymagań swoich klientów. Dlaczego? Z prostej przyczyny - rynek zmienia się bardzo dynamicznie. Potrzeby klientów szybko ewoluują, pojawiają się nowi konkurenci, nowe produkty a obecni konkurenci w mgnieniu oka wprowadzają innowacje. Wszystko zachęca klienta do zmian. Aby aktywnie reagować na nowe potrzeby klienta wymagana jest odpowiednia strategia działania i organizacja, która w sposób elastyczny się do nich dopasuje - wprowadzi wymagane zmiany w usłudze, uruchomi nowy produkt czy zmieni model aby skutecznie pozyskać nowych klientów.

Celem studiów jest poznanie nowoczesnych, w tym także zwinnych metod zarządzania usługami w dowolnej branży. Studia dostarczają praktycznych zastosowań w zakresie ITIL, procesów biznesowych, podstaw zarządzania projektami, zarządzania operacyjnego, zarządzania jakością i komunikacją, Agile Managementu oraz Lean Managementu. Nowoczesna formuła online dostarczy wyczerpujących materiałów dydaktycznych oraz ćwiczenia

ułatwiający zrozumienie przedstawionych zagadnień, przećwiczenie ich, zastosowanie szablonów dokumentów zarządzania usługami, analizowanie praktycznych case study. Ułatwiający zrozumienie przedstawionych zagadnień.

## Co zyskujesz?

zdobędziesz specjalistyczną wiedzę z obszaru tworzenia i zarządzania usługami w sposób zwinny, poradzisz sobie z dynamicznym wprowadzeniem zmian w dowolnym typie usługi, nauczysz się jak korzystać z najlepszych praktyk wykorzystywanych w takich firmach jak Amazon, Netflix czy Toyota.😊

## Sprawdź wersję próbną

Jeśli zastanawiasz się nad studiami realizowanymi asynchronicznie sprawdź **DEMO**: wypełnij formularz, a na podany w nim adres e-mail otrzymasz dane do logowania do wersji próbnej zajęć.

## Program studiów

Program studiów na kierunku zwinne zarządzanie usługami.



Liczba godzin: **200**



Liczba semestrów: **2**

### Wprowadzenie do metodologii zarządzania usługami (15 godz.)

Wprowadzenie do metodyki ITIL, w tym Historia ITIL, ITIL w organizacji, Model usługowy IT

Podstawowe pojęcia i terminy stosowane w ITIL: Klient, Użytkownik a Dostawca usługi, Proces, Właściciel Usługi i Właściciel procesu, Model RACI, Role i funkcje w procesie zarządzania usługami, Usługa – definicja i charakterystyka usługi, Cykl życia usługi, Portfel usług, Umowy: SLA, OLA – struktura umów,

Katalog usług – budowa katalogu

Charakterystyka najważniejszych procesów zawartych w ITIL 😊

Zarządzanie finansami

Zarządzanie popytem i relacjami z klientem

Zarządzanie Dostawcami

Service Desk jako Organizacja Wsparcia 😊

Proces zarządzania dostępnością 😊

Proces zarządzania bezpieczeństwem informacji

Zarządzanie pojemnością 😊

Zarządzanie ciągłością usług IT

Zarządzanie ryzykiem 😊

Zarządzanie incydentami i problemami

## **Strategia oraz projektowanie usług (15 godz.)**

### **I Strategia usług IT (Service Strategy) 😊😊**

Wprowadzenie do strategii usług (Service Strategy)

Zasady Strategii Usług

Definiowanie Usług i Przestrzeni Rynkowej (Market Spaces)

Prowadzenie strategicznych ocen oddziaływania

Wybrane procesy strategii usług (Service Strategy):  
Zarządzanie finansowe (Financial Management)  
Zarządzanie portfelem usług (Service Portfolio Management)  
Zarządzanie popytem (Demand Management)

Strategia usług w aspekcie cyklu życia usługi, krytyczne czynniki sukcesu (CSFs) oraz ryzyka związane ze strategią

## **II Projektowanie usług IT (Service Design)** 😊😊

Wprowadzenie do projektowania usług (Service Design) oraz zasady projektowania 😊 usług

Wybrane procesy Projektowania usług:

Koordinacja projektowania (Design Coordination)

Zarządzanie katalogiem usług (Service Catalogue Management)

Zarządzanie poziomem świadczenia usług (Service Level Management)

Zarządzanie potencjałem wykonawczym (Capacity Management)

Zarządzanie dostępnością (Availability Management)

Zarządzanie ciągłością świadczenia usług informatycznych (IT Service Continuity)

Zarządzanie bezpieczeństwem informacji (Information Security Management)

Zarządzanie dostawcami (Supplier Management)

Organizacja Projektowania usług, rozważania dotyczące technologii, implementacja i 😊 😊 😊 😊



doskonalenie Projektowania usług.

Wyzwania, ryzyka, Krytyczne Czynniki Sukcesu (CSFs).

## **Projektowanie oraz modelowanie procesów biznesowych (20 godz.)**

Podstawy modelowania procesów biznesowych 😊😊

Wstęp do modelowania procesów 😊😊

Programistyczne podstawy modelowanie procesów 😊😊

Budowanie modeli procesu na podstawie Notacji modelowania procesów biznesowych 😊😊

mierzenie dojrzałości 😊😊

diagram przepływu wartości Notacji modelowania procesów biznesowych 😊😊

Mierzenie dojrzałości procesu w metodologii Model dojrzałości (Capability Maturity Model Integration Zintegrowany Pojemnościowy Model dojrzałości) 😊😊

ocena dojrzałości procesu 😊😊

odniesienie dojrzałości do zastosowania biznesowego 😊😊

Wykorzystanie metodologii ITIL (Information Technology Infrastructure Library), Agile, Waterfall w projektowaniu procesów biznesowych 😊😊

Praktyczne odniesienie metodologii do projektowani 😊😊



## **Wdrożenie usługi (25 godz.)**

Definicja i cele oraz fazy wdrożenia usługi 😊😊

Praktyczne definiowanie celów wdrożenia 😊

Charakterystyka procesów wdrożeniowych 😊😊

Definicja i struktura procesów 😊😊

Struktura organizacyjna a proces wdrożenia 😊😊

Zarządzanie zmianą w organizacji i usługach 😊

Zmiany we wprowadzaniu usług 😊😊

Skuteczne projektowanie wprowadzania zmian 😊😊

Zarządzanie wiedzą w usługach 😊😊

Projektowanie kluczowych elementów systemu wiedzy 😊

Wdrożenie systemu wiedzy dla wybranej usługi 😊

Zarządzanie konfiguracją usługi 😊😊

Zarządzanie komunikacją wewnętrzną i zewnętrzną w ramach projektu 😊😊

Budowanie systemu zarządzania komunikacją z interesariuszami 😊😊



Zarządzanie systemem komunikacji przy wdrożeniu usługi😊😊

Wdrożenie usługi stosując metody projektowe😊😊

Planowanie projektowanie i przebieg wdrożenia😊😊

### **Podstawy zarządzania projektami (10 godz.)**

Pojęcia projektu i zarządzania projektami, krótka historia projektów😊😊

Różnice pomiędzy projektem, programem i portfelem projektów😊😊

Podstawowe metodyki zarządzania projektami😊😊

Podstawowe ograniczenia w projekcie (trójkąt projektu)😊😊

Podstawowe funkcje w projekcie i ich charakterystyka😊😊

Różne struktury organizacji i umiejscowienie w nich projektu😊😊

Charakterystyka zespołów rozproszonych i skupionych z zaznaczeniem pozytywnych i negatywnych cech z tego wynikających z naciskiem na różne czynniki wpływające na zespół wirtualny (przywództwo; komunikacja; motywacja; różnice kulturowe)😊😊

Cykl życia zespołu projektowego oraz związane z tym style oraz rola lidera w projekcie/organizacji😊😊

### **Zarządzanie operacyjne usługami (25 godz.)**

Podstawy operacyjnego zarządzania usługami😊



Definiowanie celów i założeń fazy operacji😊😊

Praktyczne metody zarządzania usługami😊😊

Komunikacja i dokumentacja w zarządzaniu usługą😊😊

Procesy i funkcje jako kluczowy element dostarczania usług😊😊

Definicja procesów😊😊😊

Zarządzanie usługą i zdarzeniami serwisowymi😊😊

Zarządzanie zdarzeniami zastosowania praktyczne😊😊

Praktyczne zarządzanie zmianą w operacji😊😊

😊Rola funkcji w fazie operacji😊😊

Wykorzystanie funkcji w zarządzaniu operacyjnym😊😊

Stabilizacja usługi przez proaktywne rozwiązywanie zdarzeń😊😊

Analiza trendów i metody zapobiegania zdarzeniom(incydentom)😊😊

Narzędzia wsparcia dla zarządzania usługą😊😊

Kluczowe parametry sukcesu zarządzanie jakością😊😊

## **Zarządzanie jakością w usługach IT (25 godz.)**



Przypomnienie wiadomości niezbędnych do pracy z CSI 😊😊

Klient, Użytkownik a Dostawca usługi

Proces – organizacja zarządzana za pomocą procesów

Model RACI

Role i funkcje w procesie zarządzania usługami

Usługa – definicja i charakterystyka usługi

Cykl życia usługi

Wprowadzenie do Ustawicznego Doskonalenia Usług (Continual Service Improvement - CSI) 😊😊😊😊

Cele CSI

Przeznaczenie CSI

Usytuowanie CSI w stosunku do pozostałych faz cyklu życia usług

Kluczowe koncepcje i definicje zawarte w CSI 😊😊

Informacje o fazie cyklu życia jaką jest Ustawiczne Doskonalenie Usług

Kluczowe koncepcje CSI

Definicje CSF i KPI



Metryki

7-stopniowy proces doskonalenia 😊😊

Integracja z pozostałymi procesami Zarządzania Usługami

Opis 7-stopniowego procesu doskonalenia

Metody, techniki oraz organizacja CSI 😊😊

Proces wprowadzania usprawnień w usługach

Kluczowe role w CSI

Zbieranie danych

Krytyczne Czynniki Sukcesu (CSFs), wejścia i wyjścia do procesu oraz ryzyka Ustawicznego Doskonalenia Usług

## **Komunikacja, konflikty i negocjacje 😊 (15 godz.)**

Plan komunikacji w procesie zarządzania usługą 😊😊😊

Wpływ różnic kulturowych na proces zarządzania nowoczesnymi usługami biznesowymi. 😊

Bariery w komunikacji w środowisku wielokulturowym i sposoby ich ograniczania. 😊

Werbalne i pozawerbalne środki komunikacji. 😊

Zasady tworzenia planu komunikacji dla danego przedsięwzięcia 😊

Strategie negocjacyjne 😊😊😊

Rola komunikacji interpersonalnej w zarządzaniu nowoczesnymi usługami biznesowymi w środowisku wielokulturowym. 😊

Istota i cele negocjacji w świetle społecznej odpowiedzialności biznesu 😊

Specyfika negocjacji w środowisku wielokulturowym 😊

Zasady budowania strategii negocjacyjnej przy uwzględnieniu różnych wariantów sytuacyjnych 😊

Sporządzanie oferty na dostawę usługi biznesowej 😊😊😊

Zasady sporządzania oferty w zakresie świadczenia nowoczesnych usług biznesowych. 😊

Projektowanie strategii rozwiązania konfliktu z wykorzystaniem technik negocjacyjnych na różnych etapach zarządzania usługą biznesową w środowisku wielokulturowym 😊😊😊

Źródła i rodzaje konfliktów. 😊

Definiowanie istoty oraz stron konfliktu. 😊

Wpływ konfliktów na zarządzanie usługami biznesowymi. 😊

Metody przeciwdziałania powstawaniu konfliktów w procesie dostarczania nowoczesnych usług biznesowych 😊

Projektowanie porozumienia medacyjnego pomiędzy stronami konfliktu przy zachowaniu wszystkich zasad mediacji. 😊😊😊

Istota i znaczenie mediacji. 😊

Najważniejsze zasady mediacji. 😊

Etapy procesu mediacyjnego. 😊

Przesłanki, które wskazują na konieczność wprowadzenia mediacji w celu zażegnania konfliktu. 😊

Praktyczne wykorzystanie mediacji w sytuacji konfliktowej. 😊

Zasady sporządzania porozumienia mediacyjnego 😊

## **Lean Management w zarządzaniu usługami 😊 (12 godz.)**

Wprowadzenie do Lean 😊😊

😊 czym jest Lean

😊 5 podstawowych zasad Lean

😊 korzyści ze stosowania Lean

😊 obszary stosowania Lean

Rodzaje marnotrawstwa 😊😊

😊 czym jest marnotrawstwo (Muda)

😊 7 rodzajów Muda

☺ jak unikać marnotrawstwa

Organizacja stanowiska pracy – 5S☺☺

☺ czym jest 5S

☺ jakie są etapy wdrażania 5S

☺ korzyści z wdrożenia 5S

Narzędzia Lean☺☺

☺ rozdaje narzędzi Lean

☺ obszary zastosowania

Zarządzanie wizualne☺☺

☺ zasady określania celów i miar

☺ podstawowe zasady wizualizacji wskaźników

Mapowanie strumienia wartości – VSM☺☺

☺ strumień wartości

☺ wartość vs. marnotrawstwo

☺ tworzenie stanu obecnego i przyszłego



## **Ewolucja Metody Zarządzania Usługami (12 godz.)**

Źródła zamian w zarządzaniu usługami

Uwzględnienie metodyk zwinnych w zarządzaniu usługami

Główne założenia podejścia do zarządzania usługami

Wskazówki i wytyczne zmieniające podejście do zarządzania

Ewolucja podejścia do budowania i sterowania usługą

Projektowanie usługi jako wytyczna do kompletnego dostarczenia

Nowe podejście do modelu cyklu życia usługi

Strumień wartości jako narzędzie dostarczania usług

Praktyczne narzędzia dostarczenia usług i produktów

Zasoby i zdolności organizacji w kontekście dostarczenia usług

Metody ustawicznego doskonalenia usług

Model ustawicznego doskonalenia

## **Metodyka DevOps (12 godz.)**

Wprowadzenie do Metodyki DevOps 😊😊

czym jest metodyka DevOps

korzyści ze stosowania DevOps

cykl życia aplikacji/usługi

obszary stosowania metodyki DevOps

Cykl życia aplikacji😊

jak wygląda cykl życia aplikacji/usługi

korzyści ze stosowania metodyki DevOps w wytwarzaniu aplikacji/dostarczaniu usług

Zwinne zarządzanie projektami, jako narzędzie pracy DevOps😊

czym jest zarządzanie zwinne

obszary zastosowania zwinnego zarządzania projektami

Narzędzia w metodyce DevOps😊

metodyka Scrum

Kanban

Kultura DevOps😊

identyfikacja cech DevOps w organizacji😊

Najlepsze praktyki dla DevOps😊

CI/CD

automatyzacja procesów

ciągłe monitorowanie

### **Agile w zarządzaniu usługami (12 godz.)**

Wprowadzenie do zwinności

    czym jest zwinne dostarczanie usług zwinnych

    proces PDCA

    korzyści z doskonalenia usług w sposób zwinny

    obszary stosowania zwinności w usługach

Metoda Kanban jako narzędzie doskonalenia usług

    czym jest metoda Kanban

    metoda pull

    kluczowe parametry, które wskazują efektywność pracy

Metoda Scrum jako narzędzie dostarczenia usługi

    czym jest metoda Scrum

    filary i wartości metody Scrum

    5 typów zadań i jak je mapować w procesie Scrum

Metoda ScrumBan jako narzędzie dostarczenia usługi

    czym różni się metoda ScrumBan od metody Scrum

    obszary zastosowania

    metoda pull w planowaniu bez celu sprintu.

Projektowanie wizualne procesu

    podstawowe zasady wizualizacji procesów

    odzworowanie procesu w postaci procesu Kanban

    określanie podstawowych wskaźników oceny procesu 😊😊😊😊



#### Określenie produktu usługi

identyfikowanie potrzeby klienta w zakresie danej usług

podstawowe informacje na temat budowy systemu oceny wartości dostarczanej klientowi

definiowanie kluczowych wskaźników efektywności usługi na podstawie produktu

## Wykładowcy

### **Łukasz Filut** 😊😊

Pracuje z metodykami zwinnymi od ponad 10 lat. Aktywnie uczestniczył w dużych transformacjach zwinnych (np. PayU, wówczas Grupa Allegro) oraz prowadził kilka innych np. w TEB Akademia i DAC Software. Specjalizuje się w wykorzystaniu Scruma, LeSS (Large-Scale Scrum) oraz OKR w wielu rodzajach firm usługowych i produktowych. Wdrożenia zwinności dotyczyły wielu branż m. innymi IT, budownictwa, automotive, retail, szkolnictwa czy marketingu.

Doświadczenie zdobył głównie pracując jako lider - manager wysokiego szczebla (dyrektor IT oraz prezes spółki) i Agile Coach/Scrum Master. Podczas pracy tworzył i wdrażał strategię, prowadził portfele projektów, projekty oraz produkty. 😊

Posiadacz certyfikatów: Professional Scrum Master I, II, Professional Product Owner I, II oraz Coach Wise. W zakresie zarządzania posiada certyfikaty z przywództwa sytuacyjnego, Cobit5 (w tym ValIT), ITIL, ISTQB i ISTQB Advanced. 😊

Współtwórca 4 gier symulacyjnych uczących metodyk zwinnych w ramach zwinnej grupy 😊

Prywatnie mąż, ojciec trójki dzieci i wielbiciel nie do końca normalnych biegów.

### **Marcin Jamrozik**

Praktyk Lean Managementu, który przenosi najlepsze praktyki w obszar Scruma. Doskonalił procesy w takich organizacjach jak Orange, Centrum Rozwoju Szkół Wyższych TEB Akademia czy Wyższe Szkoły Bankowe. 😊 Autor gier oraz warsztatów doskonalących znajomość Scruma i Kanbana. Od ponad trzech lat jest Scrum Masterem aktywnie wspierającym tworzenie oprogramowania dla marketingu, sprzedaży, administracji uczelni oraz wykładowców i studentów największej grupy niepublicznych uczelni wyższych w Polsce. Posiadacz certyfikatów PSM, PSF, Lean Management.



Prywatnie mąż, ojciec dwójki dorastających dzieci, a także zapalony użytkownik gier planszowych, zwłaszcza ekonomicznych.

### **Michał Żak**

Scrum Master z serca, przekonania i praktyki – wspieram firmy w ich dążeniu do zwinności. Z Agile i Scrum od 6-ciu lat w branżach IT, marketing, szkolnictwo. Na swojej drodze doświadczyłem pracy jako programista, konsultant, Product Owner, Project Manager, szkoleniowiec oraz wykładowca. 😊



Posiadacz certyfikatów: Professional Scrum Master I, II. 😊

W ramach inicjatywy 😊Beshesha.com 😊współtworzyłem 4 gry 😊managerskie 😊uczące zwinności. Swoim doświadczeniem dzielę się również jako wykładowca/praktyk Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu. 😊

Prywatnie: żona (z wyboru) , 2 nastolatków (z fantazji), 2 koty (z przypadku). Entuzjasta Scrum również w domu i nauce (Scrum Edu).

## **Partnerzy kierunku**

